Suric@te mode d'emploi de la partie administration

Fonctionnement lors du dépôt d'un signalement par un pratiquant

Lorsqu'un signalement est déposé un mail est envoyé automatiquement à 3 personnes ressources :

- Le référent sport de nature de la DDCS(PP) du département concerné.
- Le référent sports de nature du conseil général du département concerné.
- Le référent sports de nature CTN de la fédération délégataire de l'activité. A noter le cas particulier de la FFRP ou c'est le CDRP du département concerné qui reçoit le signalement (en lien avec écoveille).

LE SENTIER? QUEL SENTIER?
SOYEZ ACTEUR DE LA QUALITÉ DE VOS SITES DE PRATIQUES
SIGNALER UN PROBLÈME
ETAT : DDCS(PP)
Conseil Général
Fédération délégataire
+
Pôle Ressources National des Sports de Nature

Voici le **mail type** reçu par ces personnes :

De : sentinelles@sportsdenature.fr [mailto:sentinelles@sportsdenature.fr]
Envoyé : lundi 18 novembre 2013 21:37
À : CG, DDCS(PP), Fédération délégataire, + PRNSN
Objet : SURIC@TE Tous sentinelles des sports de nature : Nouveau signalement confirmé.

Bonjour,

Un nouveau signalement vient d'être déposé :

- #275
- 64D9B714-1D09-6D47-5EC884FC9341D323
- Une coupe de bois obstrue le GR 59 après le village de Blois sur Seille en direction de Baume les Messieurs
Danger de chute pour les randonneurs

Merci de vous connecter sur l'application de traitement de 1er niveau disponible à l'adresse portail.sportsdenature.gouv.fr.
Résumé du signalement :

Date de dépot	17/11/2013
Activité concernée	Randonnée pédestre
Type de problème	Incident / Sécurité
Ampleur du problème	difficile
Département	039

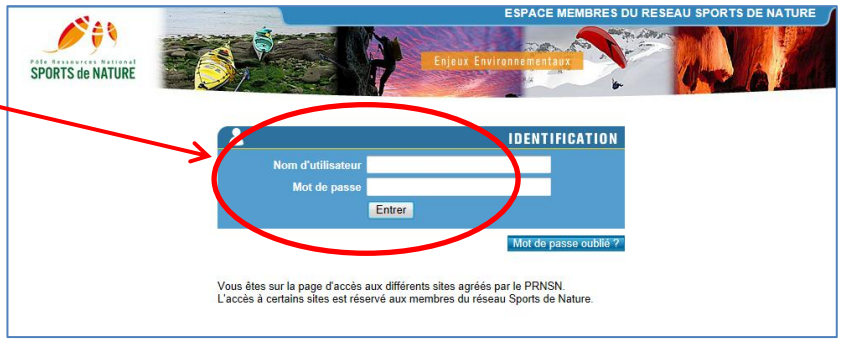
Connexion à l'administration de Suric@te

Les 3 personnes ressources peuvent donc accéder à l'administration de Suric@te, en cliquant sur le lien du mail reçu et de façon permanente depuis l'espace personnel réservé sur le site du PRNSN.

Adresse : https://portail.sportsdenature.gouv.fr/index.cfm?btnLogout=1

Nom d'utilisateur et mot de passe.

Si vous avez oublié vos codes ; cliquez sur le bouton « **mot de passe oublié** »


ESPACE MEMBRES DU RESEAU SPORTS DE NATURE
Pôle Ressources National SPORTS de NATURE
Enjeux Environnementaux
IDENTIFICATION
Nom d'utilisateur
Mot de passe
Entrer
Mot de passe oublié ?
Vous êtes sur la page d'accès aux différents sites agréés par le PRNSN.
L'accès à certains sites est réservé aux membres du réseau Sports de Nature.

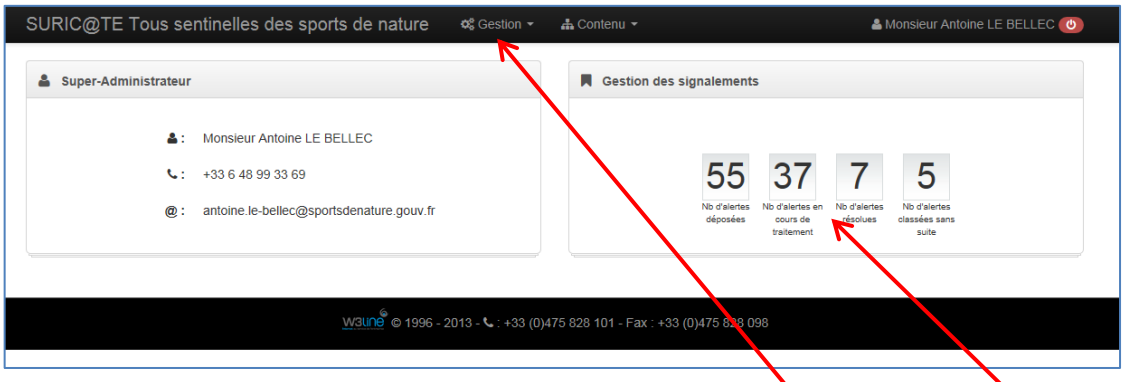
ESPACE MEMBRES DU RESEAU SPORTS DE NATURE
Pôle Ressources National SPORTS de NATURE
Enjeux Sociaux
ESPACE MEMBRE
Monsieur Antoine LE BELLEC
antoine.le-bellec@sportsdenature.gouv.fr
Tél. 06 48 99 33 69
Mon profil
Déconnexion
FONDS DOCUMENTAIRE
État des lieux, métiers et emplois dans les activités de pleine nature en Languedoc-Rousillon
Mieux connaître les manifestations sportives de nature soumises à déclaration ou à autorisation
SERVICES ET APPLICATIONS
Annuaire du PRNSN
Consultation et gestion
Annuaire des personnes ressources sports de nature
Annuaire des personnes ressources sports de nature
Administration du site web du CDESI
Administration du site web du CDESI
E-Projet
Outil de gestion de projets
Photothèque
Base de données de photos sports de nature
Administration du site web du PRNSN et des sites évènements
Administration du site web du PRNSN et des sites évènements
E-Doc
Application de gestion et de partage de documents
ENOS experiences
European Network Outdoor Sports Experiences
Administration du site Suricate
Administration du site Suricate
ACTIVITÉS
PHOTOTHÈQUE
Consulter
ACTUALITÉS
Nouvelles photos dans la photothèque!
Venez découvrir les nouvelles photos dans la photothèque et les nouvelles activités :
- Plongée
- le Stand up Paddle
- le pêche
- le kite surf
- la marche nordique
- les manifestations sportives de natur...
nouveautés

Cliquez sur « **administration du site Suricate** »

Gestion des signalements via l'administration

- **Page d'accueil**

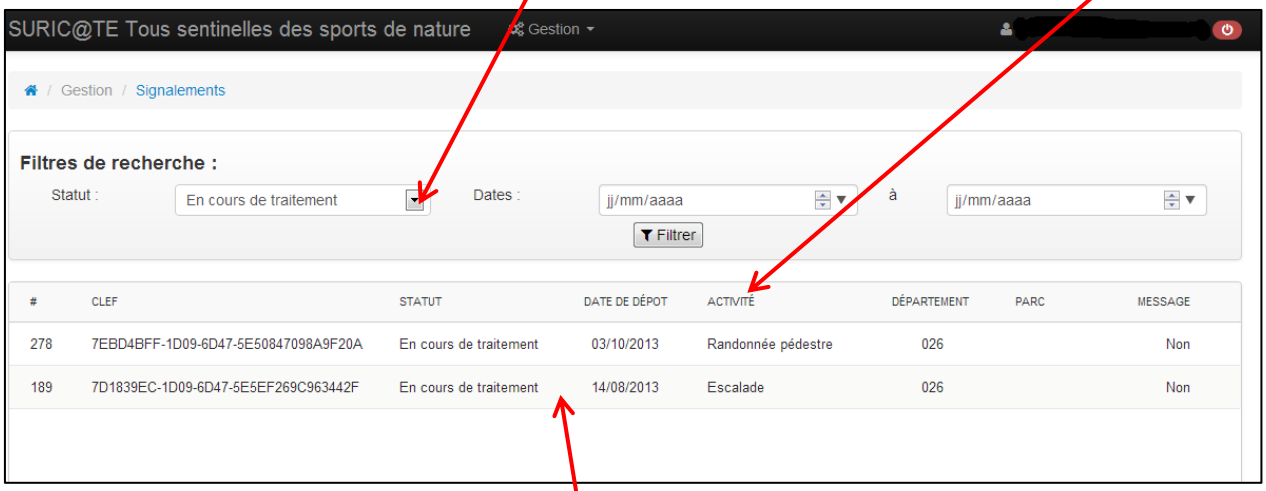
Une fois connectée vous accédez à la **page d'accueil.**



Pour accéder au tableau général des signalements, il suffit **de cliquer sur gestion** ou sur **un des chiffres**.

- ## Tableau de gestion des signalements

Le tableau de gestion des signalements permet **de filtrer vos signalements** selon leurs statuts et de les **classer** par activités ou par dates**.**


SURIC@TE Tous sentinelles des sports de nature
Gestion
Gestion / Signalements
Filtres de recherche :
Statut :
En cours de traitement
Dates :
jj/mm/aaaa
à
jj/mm/aaaa
Filtrer
CLEF STATUT DATE DE DÉPOT ACTIVITÉ DÉPARTEMENT PARC MESSAGE
278 7EBD4BFF-1D09-6D47-5E50847098A9F20A En cours de traitement 03/10/2013 Randonnée pédestre 026 Non
189 7D1839EC-1D09-6D47-5E5EF269C963442F En cours de traitement 14/08/2013 Escalade 026 Non

Pour **accéder à une fiche de signalement**, cliquez dessus.

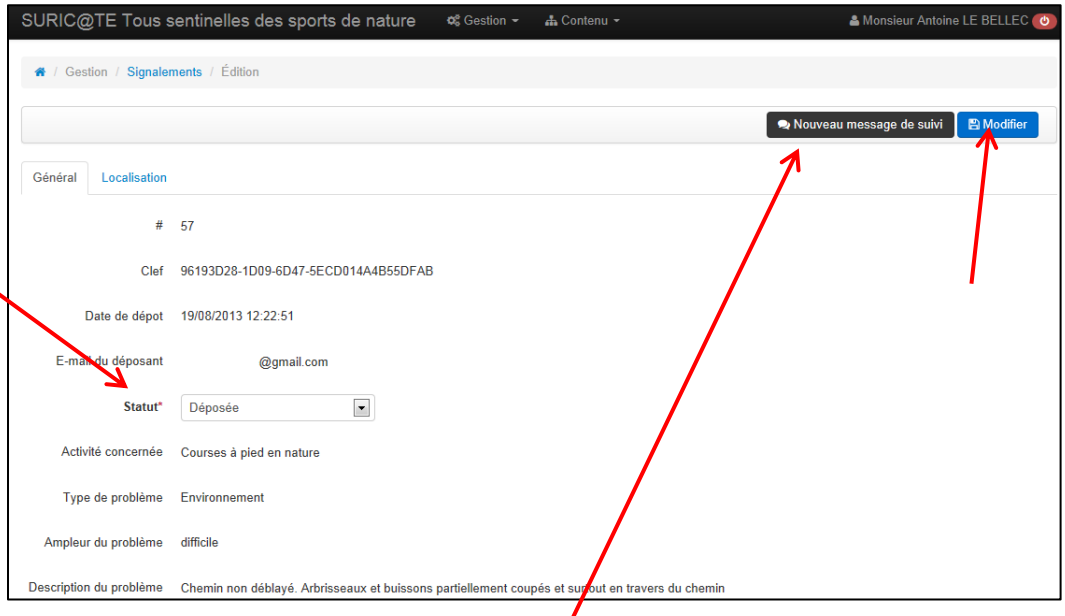
- ## Onglet Général

L'onglet général contient les **toutes les données du signalement sauf la localisation** qui fait l'objet d'un onglet spécifique.

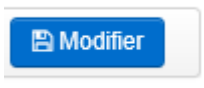
Il est **possible de corriger les données** (activité, type de problème, ampleur du problème) à partir du moment où le signalement est passé au statut en cours de traitement.

Statut : permet de faire **changer le statut du signalement**. Un changement de statut doit s'accompagner systématiquement d'un message.

Un changement de statut envoi un mail automatique au déposant qui est ainsi informé de l'avancement de son dossier.


SURIC@TE Tous sentinelles des sports de nature
Gestion
Contenu
Monsieur Antoine LE BELLEC
Gestion / Signalements / Édition
Nouveau message de suivi
Modifier
Général
Localisation
57
Clef 96193D28-1D09-6D47-5ECD014A4B55DFAB
Date de dépot 19/08/2013 12:22:51
E-mail du déposant @gmail.com
Statut* Déposée
Activité concernée Courses à pied en nature
Type de problème Environnement
Ampleur du problème difficile
Description du problème Chemin non déblayé. Arbrisseaux et buissons partiellement coupés et surtout en travers du chemin

Nouveau message de suivi : permet de **communiquer entre les 3 personnes ressources**. Le 1er message enregistré déclenche l'ouverture d'un **onglet de suivi.** Tous les messages de suivis sont **archivés dans l'onglet suivi**.

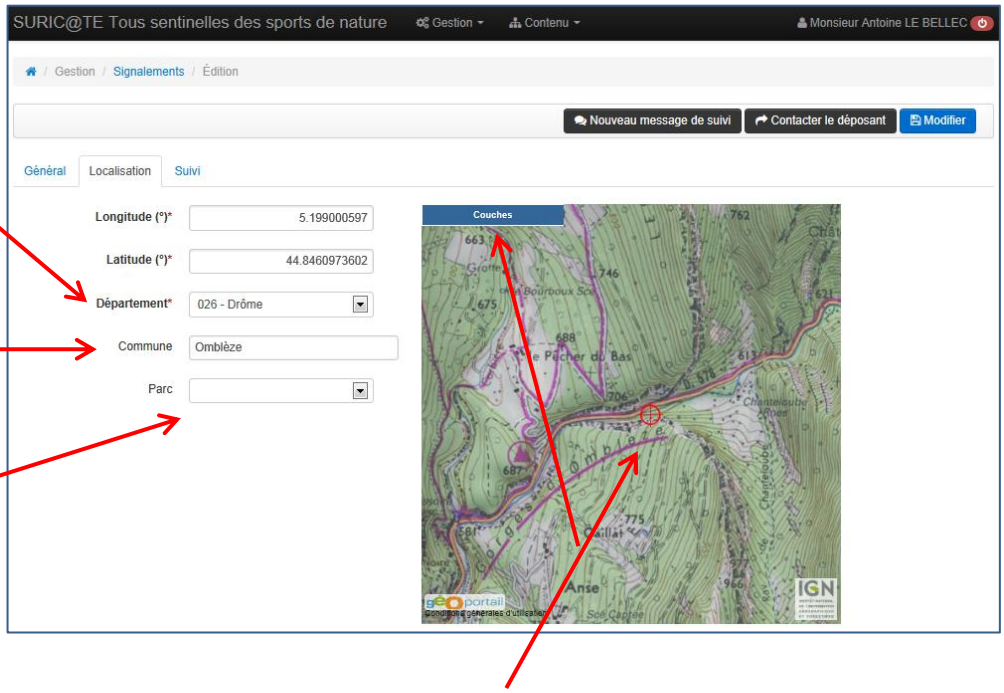


A chaque modification pensez à cliquer sur modifier **pour enregistrer vos modifications**.
ATTENTION : à chaque modification un mail de suivi est envoyé aux 3 personnes ressources et un message de suivi est généré et archivé dans l'onglet suivi.

- **Onglet localisation :**

L'onglet localisation contient les **toutes les données relatives à la localisation** du signalement.

Il est **possible de corriger les données** de localisation à partir du moment où le signalement est passé au statut en cours de traitement.

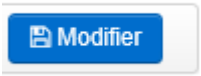


Possibilité de **changer le département** en cas d'erreur du déposant. Un mail sera alors envoyé aux personnes ressources du nouveau département.

Possibilité de **saisir ou de changer le nom de la commune**.

Parc : si vous constater **que le signalement est sur le territoire d'un parc.** Vous pouvez le sélectionner dans la liste. Un mail sera alors envoyé à la **personne ressource du parc** qui accédera ainsi comme vous à la fiche de signalement.

Vous pouvez **modifier la géolocalisation** si elle est inexacte.
Vous avez accès aux **différentes couches** géoportail (photos, cadastre…)



A chaque modification pensez à cliquer sur modifier **pour enregistrer vos modifications**.
ATTENTION : à chaque modification un mail de suivi est envoyé aux 3 personnes ressources et un message de suivi est généré et archivé dans l'onglet suivi.

- **Onglet Suivi**

L'onglet suivi permet de **suivre le traitement du signalement**. Toutes les actions (modification de statut, message de suivi, message au déposant, modification du département, modification de l'activité…) s'enregistrent dans cet onglet avec le nom de la personne qui a réalisé l'action, ainsi que la date et l'heure. Par ailleurs à chaque modification un mail automatique est envoyé aux personnes ressources pour les informer.

Cet onglet permet ainsi de **garder un historique** du traitement et de partager l'information entre les personnes ressources.

L'onglet n'est pas visible tant qu'une action de traitement n'a pas été réalisée.

IMPORTANT : **le déposant n'a pas accès** et ne reçoit pas les messages de suivi. C'est **un outil de dialogue interne** entre les personnes ressources qui gèrent le signalement.

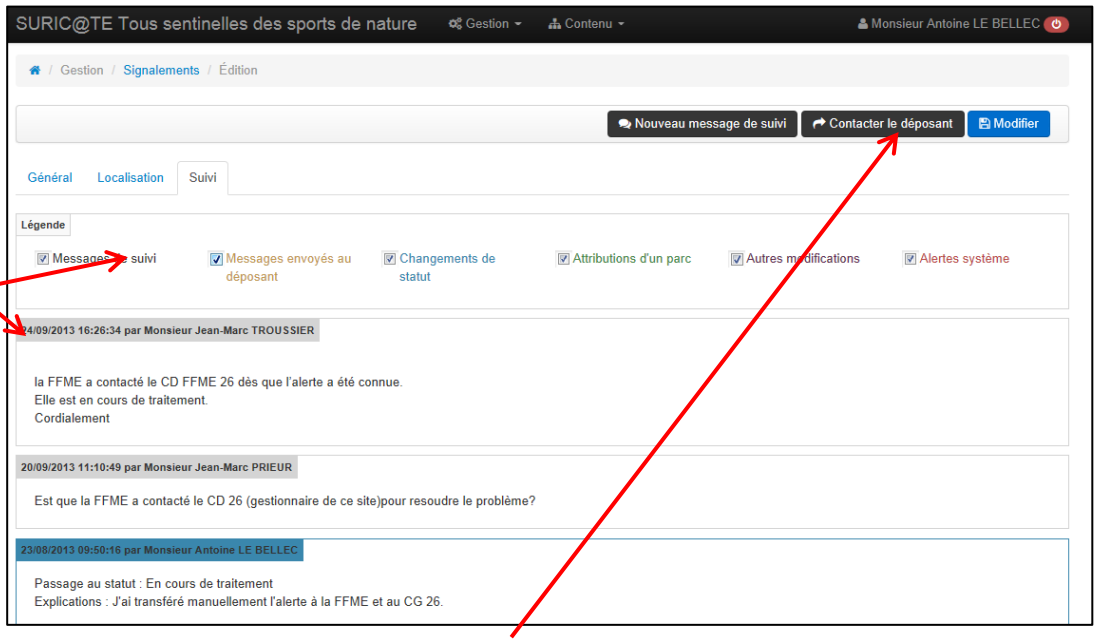
Toutes les modifications ou messages, s'enregistrent dans cet onglet.

Vous avez la **possibilité de les trier.**

Cet onglet constitue un **historique du traitement** du signalement.

Les messages de suivi ne sont pas envoyés au déposant.

Attention : pour le moment il n'est pas possible de corriger une saisie.


SURIC@TE Tous sentinelles des sports de nature
Gestion
Contenu
Monsieur Antoine LE BELLEC
Gestion / Signalements / Édition
Nouveau message de suivi
Contacter le déposant
Modifier
Général
Localisation
Suivi
Légende
Messages de suivi
Messages envoyés au déposant
Changements de statut
Attributions d'un parc
Autres modifications
Alertes système
24/09/2013 16:26:34 par Monsieur Jean-Marc TROUSSIER
la FFME a contacté le CD FFME 26 dès que l'alerte a été connue.
Elle est en cours de traitement.
Cordialement
20/09/2013 11:10:49 par Monsieur Jean-Marc PRIEUR
Est que la FFME a contacté le CD 26 (gestionnaire de ce site)pour resoudre le problème?
23/08/2013 09:50:16 par Monsieur Antoine LE BELLEC
Passage au statut : En cours de traitement
Explications : J'ai transféré manuellement l'alerte à la FFME et au CG 26.

Vous avez la possibilité de **contacter le déposant** si vous souhaitez des informations ou si vous souhaitez lui donner des explications. En **passant par cette fonction votre message sera enregistré dans l'onglet de suivi**. Cela **permet de garder un historique** (ce qui n'est pas le cas si vous récupérez son mail sur l'onglet général et que vous le contactez directement depuis votre adresse personnelle).

Le traitement du problème signalé

L'objectif est de **faire évoluer le signalement de statut en statut**, ce qui veut dire qu'une réponse est apportée au problème signalé.

Apporter une réponse ne signifie pas dans tous les cas que le problème est résolu. En effet dans certains cas le problème ne peut pas être résolu et le statut classé sans suite est destiné à ces cas-là.

IMPORTANT : Suricate est un outil de remontée de l'information de terrain. Dans de nombreux cas ce ne sont pas les personnes ressources CG, DDCS(PP) ou fédération qui vont directement résoudre le problème. Leur action va consister à **identifier la structure ressource au niveau du territoire** qui va pouvoir prendre en charge le problème : commune, intercommunalité, comité départemental sportif, ONF…

• Signification des différents statuts

- **Déposé :** le signalement a été **déposé**. Le déposant a reçu un mail automatique lui indiquant que son signalement a été bien enregistré.

- **En cours de traitement :** le signalement est **pris en main par au moins une des 3 personnes ressources** (+ parc dans certain cas). Le déposant reçoit un mail automatique qui lui indique que son signalement est en cours de traitement. Un ou plusieurs messages de suivis sont déposés, des modifications peuvent être effectuées).

*Une prochaine évolution permettra de **télécharger la fiche de signalement complète** afin de pouvoir la **transférer à la personne ou la structure** identifiée pour la résolution de problème sur le terrain (commune, communauté de commune, comité départemental, ONF…).*

- **Résolu :** Au moins une des 3 personnes ressources (+ parc dans certain cas) **confirme que le problème est résolu sur le terrain**. Le déposant reçoit un mail automatique qui lui indique que son signalement est en résolu.

- **Classé sans suite :** ce statut est réservé aux signalements qui sont **sans objet ou sans fondement**. Il peut aussi être attribué à un **problème qui ne peut pas se résoudre** (ex : le propriétaire refuse la pratique sur son terrain, c'est son droit. Si le déposant avait signalé un refus d'accès, on ne peut pas dire que le problème est résolu. Il est donc classé sans suite).
  Le déposant reçoit un mail automatique qui lui indique que son signalement est classé sans suite, mais dans certains cas il peut être intéressant de **contacter le déposant pour lui expliquer** plus précisément la situation et la raison de ce classement sans suite.

ATTENTION : les personnes ressources ont toute la capacité de faire évoluer le statut et de contacter le déposant. Afin d'éviter toute confusion, il est donc important de **bien identifier qui prend la main** sur un signalement (tantôt le CG, tantôt le DDCS, tantôt la fédération). Un message dans l'onglet de suivi permet de faire le point sur cet aspect.

Le risque serait de faire avancer puis reculer le statut par une action croisée de 2 personnes ressources ou de contacter de façon non coordonnée le déposant.

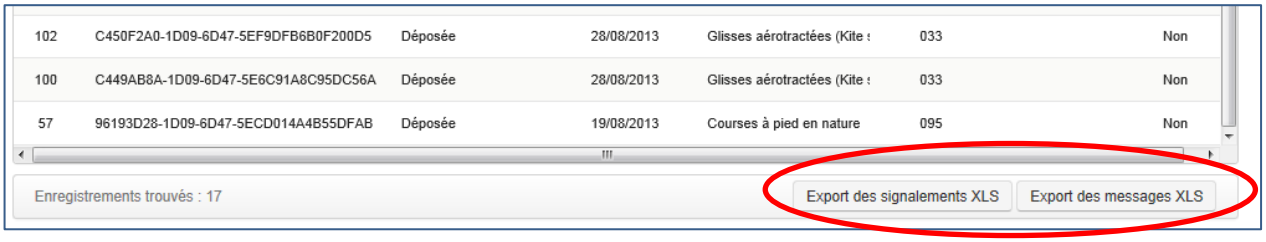
- ### Délais de traitement des signalements

Suricate n'impose aucun délai de traitement. A noter toutefois que **si un dossier est en attente** (déposé ou en cours de traitement) depuis plus d'1 mois. **Un mail automatique de rappel** est envoyé aux 3 personnes ressources. Dans ce cas il peut être bien de contacter le déposant pour lui expliquer la raison du blocage (ex : votre signalement nécessite des travaux qui seront réalisés par la commune x mais pas avant plusieurs mois…)

L'exportation des données de Suric@te

En bas du tableau de gestion des signalements, 2 boutons permettent d'exporter les signalements et les messages associés.

Vous pouvez ainsi récupérer les données pour les exploiter ou les transférer dans votre propre système.


102 C450F2A0-1D09-6D47-5EF9DFB6B0F200D5 Déposée 28/08/2013 Glisses aérotractées (Kite s 033 Non
100 C449AB8A-1D09-6D47-5E6C91A8C95DC56A Déposée 28/08/2013 Glisses aérotractées (Kite s 033 Non
57 96193D28-1D09-6D47-5ECD014A4B55DFAB Déposée 19/08/2013 Courses à pied en nature 095 Non
Enregistrements trouvés : 17
Export des signalements XLS
Export des messages XLS

Renseignements
Pôle ressources national des sports de nature
antoine.le-bellec@sportsdenature.gouv.fr
06 48 99 33 69